

Số:

Ngọc Hồi, ngày tháng năm

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát hài lòng của nhân viên y tế Quý IV năm 2023

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT, ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế về việc Ban hành Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT, ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế về việc Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế;

Thực hiện Kế hoạch 283/KH-BVKVN, ngày 28/3/2023 của Bệnh viện Đa khoa khu vực Ngọc Hồi về Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2023;

Bệnh viện Đa khoa khu vực Ngọc Hồi báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế quý IV năm 2023 như sau:

#### I. KẾT QUẢ

##### 1. Thời gian, địa điểm, hình thức khảo sát:

- Thời gian khảo sát: Quý IV /2023.
- Địa điểm: tại 14 khoa và 4 phòng thuộc Bệnh viện.
- Hình thức khảo sát: Chọn toàn bộ nhân viên y tế có mặt tại thời điểm khảo sát.

2. Nội dung khảo sát: Thực hiện theo mẫu phiếu số 03 của Bộ Y tế, với 5 nhóm tiêu chí sau:

- A. Môi trường làm việc.
- B. Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp.
- C. Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi.
- D. Công việc, cơ hội học tập và thăng tiến.
- E. Hài lòng chung về bệnh viện.

##### 3. Kết quả khảo sát

Khảo sát bằng quét mã QR và thu về 150 phiếu nhập trực tiếp trên phần mềm của Bộ Y tế. Kết quả cụ thể như sau:

##### 3.1. Thông tin người điền phiếu

##### 3.1.1. Giới tính

Đã có 150 nhân viên trong bệnh viện tham gia trả lời câu hỏi khảo sát, trong đó có 108 nhân viên nữ chiếm 72% và 42 nhân viên nam chiếm 28%.

### 3.1.2 Chuyên môn đào tạo

Nội dung	Số lượng	Tỉ lệ %
Bác sỹ	31	20,7
Dược sỹ	16	10,7
Điều dưỡng, hộ sinh	71	47,2
Kỹ thuật viên	7	4,7
Khác ( Ghi rõ)	25	16,7

### 3.1.3. Trình độ

Nội dung	Số lượng	Tỉ lệ %
Trung cấp	16	10,7
Cao đẳng	58	38,7
Đại học	56	37,3
Cao học, CKI	9	6
CKII	2	1,3
Khác	9	6

### 3.1.4. Vị trí công tác hiện tại

Nội dung	Số lượng	Tỉ lệ%
Trưởng khoa/phòng	5	3,3
Phó khoa/ phòng	9	6
Nv biên chế/ hợp đồng dài hạn	132	88
Hợp đồng ngắn hạn	3	2
Khác	1	0,7

### 3.1.5 Phạm vi hoạt động chuyên môn

Nội dung	Số lượng	Tỉ lệ(%)
Khối hành chính	16	10,7
Cận lâm sàng	7	4,7
Nội	11	7,3
Nhi	5	3,3
Ngoại	19	12,7
Sản	16	10,7
Nhiễm	8	5,3

Các khoa không trực tiếp KCB	16	10,7
Dược	14	9,3
Chuyên khoa lẻ	15	10
Khác	23	15,3

### 3.1.6. Phân công kiêm nhiệm

Có 131 nhân viên không kiêm nhiệm chiếm 87,3%, 15 nhân viên kiêm nhiệm 2 công việc chiếm 10%, 04 nhân viên kiêm nhiệm từ 3 công việc trở lên chiếm 2,7%.

## 3.2. Đánh giá sự hài lòng về Bệnh viện

### 3.2.1. Sự hài lòng về môi trường làm việc

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
A1	22	14,7	128	85,3		
A2	21	14	129	86		
A3	24	16	126	84		
A4	15	10	135	90		
A5	16	10,6	134	89,4		
A6	16	10,6	134	89,4		
A7	22	14,7	128	85,3		
A8	23	15,3	127	84,7		
A9	14	9,3	136	90,7		
<b>Trung bình</b>			<b>12,8</b>		<b>87,2</b>	

Tỷ lệ nhân viên y tế cho ý kiến hài lòng về môi trường làm việc là **87,2%** tập trung nhiều nhất tại nội dung A9 (Nội dung về: Người bệnh và người nhà người có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị). Trong đó tỉ lệ nhân viên y tế đánh giá không hài lòng là **12,8%** chiếm tỉ lệ ở nội dung A3 (Có bố trí phòng trực cho NVYT).

### 3.2.2. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
B1	20	13,3	130	86,7		
B2	10	6,7	140	93,3		
B3	13	8,7	137	91,3		
B4	13	8,7	137	91,3		
B5	11	7,4	139	92,6		
B6	12	8	138	92		

B7	10	6,6	140	93,4
B8	8	5,4	142	94,6
B9	9	6	141	94
<b>Trung bình</b>		<b>7,87</b>		<b>92,13</b>

Tỷ lệ nhân viên y tế đánh giá hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp của bệnh viện là **92,13%**, tập trung tại các nội dung B8, B9 (Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc; Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống). Tỷ lệ đánh giá không hài lòng chiếm tỉ lệ là **7,87%** ở nội dung B1 (Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành).

### 3.2.3. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương và phúc lợi

Nội dung	Mức độ hài lòng	Không hài lòng		Hài lòng	
		n	%	n	%
C1		12	8	138	92
C2		11	7,3	139	92,7
C3		14	9,3	136	90,7
C4		17	11,3	133	88,7
C5		17	11,3	133	88,7
C6		23	15,4	127	84,6
C7		24	16	126	84
C8		20	13,3	130	86,7
C9		6	4	144	96
C10		39	26	111	74
C11		16	10,7	134	89,3
C12		11	7,3	139	92,7
<b>Trung bình</b>			<b>11,66</b>		<b>88,34</b>

Kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ nhân viên y tế hài lòng về quy chế chi tiêu nội bộ, tiền lương, phúc lợi của bệnh viện là **88,34%**. Trong đó tỉ lệ nhân viên y tế đánh giá không hài lòng chiếm **11,66%** tập trung tại các nội dung C6, C7, C10 (Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến; Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến; Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ).

### 3.2.4. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến

Nội dung	Mức độ hài lòng	Không hài lòng		Hài lòng	
		n	%	n	%
D1		12	8	138	92
D2		9	6	141	94
D3		13	8,7	137	91,3
D4		10	6,6	140	93,4

D5	10	6,6	140	93,4
D6	13	8,7	137	91,3
D7	13	8,7	137	91,3
<b>Trung bình</b>		<b>24,65</b>		<b>75,35</b>

Kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ nhân viên y tế đánh giá hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến là **75,35%**. Bên cạnh đó tỉ lệ không hài lòng chiếm tỉ lệ là **24,65%** tại nội dung D7 (Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc).

### 3.2.5. Sự hài lòng của nhân viên y tế về bệnh viện

Nội dung	Mức độ hài lòng	Không hài lòng		Hài lòng	
		n	%	n	%
E1		10	6,7	140	93,3
E2		10	6,7	140	93,3
E3		6	4	144	96
E4		5	3,3	145	96,7
E5		7	4,6	143	95,4
E6		5	3,3	145	96,7
E7		6	4	144	96
<b>Trung bình</b>			<b>4,66</b>		<b>95,34</b>

Tỷ lệ nhân viên y tế đánh giá hài lòng về Bệnh viện là **95,34%** tập trung tại các nội dung E4, E6 (Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài; Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện). Bên cạnh đó tỉ lệ không hài lòng chiếm tỉ lệ là **4,66%** tại nội dung E1, E2 (Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện; Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện).

## II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Kết quả tại bảng trên cho thấy tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế đối với bệnh viện, cụ thể như sau:

- Tỷ lệ hài lòng chung 90,63%
- Tại nhóm A (Sự hài lòng về môi trường làm việc): Điểm hài lòng trung bình chung đạt 3,99 điểm.
- Tại nhóm B (Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp): Điểm hài lòng trung bình chung đạt 4,05 điểm.
- Tại nhóm C (Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương và phúc lợi): Điểm hài lòng trung bình chung đạt 4,00 điểm.
- Tại nhóm D (Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến): Điểm hài lòng trung bình chung đạt 4,08 điểm.
- Tại nhóm E (Sự hài lòng của nhân viên y tế về bệnh viện): Điểm hài lòng trung bình chung đạt 4,21 điểm.

Chỉ số hài lòng toàn diện là: 48%.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng của nhân viên y tế quý IV năm 2023 của Bệnh viện Đa khoa khu vực Ngọc Hồi.

***Nơi nhận:***

- Ban giám đốc (B/c);
- Các khoa, phòng;
- Lưu VT, ĐD-QLCL-CTXH.

**GIÁM ĐỐC**

**Đặng Văn Đào**